

## COVID-19 SÜRECİNDE TÜKETİCİLERİN FİNANSAL DURUM VE DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME

**Prof. Dr. Arzu ŞENER**  
**Arş. Gör. Uzm. Sevde YÜCEL**  
**Uzm. Aysel Anıl GÜNDÜZALP**

Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Aile ve Tüketici Bilimleri Bölümü, Ankara, Türkiye.

### Özet

İlk kez Çin'in Wuhan kentinde Aralık 2019'da yerel bir balık ve vahşi hayvan pazarından patlak verdiği düşünülen Covid-19'un 11 Mart 2020'de küresel bir pandemi ilan edilmesiyle birlikte, küresel ekonomide derin sorunlar ortaya çıkmış ve eğitimden tüketim alışkanlıklarımıza kadar hayatımızda pek çok değişiklik meydana gelmiştir. Dünyamız Covid-19 Pandemisi ile beraber tatlı sanal bir rüyadan acı bir şekilde uyanmak durumunda kalmıştır. Toplumların yaşayacağı uzun soluklu etkileşim ve değişimin habercisi bu uyanış çarpıcı değişiklikleri ve bir dizi önlemleri hayatımıza getirmiştir. Çok sayıda işletmenin faaliyetine geçici süreliğine ara verilmek zorunda kalmış, halkın ev dışı faaliyetlerine sınırlamalar getirilerek virüsle temasın önlenmesine yönelik tedbirler alınmıştır. Alınan tedbirler beraberinde olumsuz ekonomik sonuçlar yaratmış ve yaratmaya devam etmektedir. Bu çalışmada da Covid-19 döneminde tüketicilerin ekonomik durumları (gelir, borçlanma ve tasarruf) irdelenmiştir. Bu amaçla online veri toplama yöntemiyle 324 katılımcı araştırma kapsamına alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20 paket programıyla analiz edilmiş, verilerin analizinde ki kare analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda bireylerin salgın sürecinde gelirlerinde azalma olduğu, Covid-19 öncesi döneme göre salgın döneminde mevcut gelirleri ile ihtiyaçlarını karşılamakta sıkıntı yaşayanların oranında yaklaşık %20,0'lik bir artış meydana geldiği ve bunu harcamalarını azaltma yoluyla karşılamaya çalıştıkları, 1/4'ünden fazlasının ihtiyaç kredisi kullandığı ve krediyi nakit sıkıntısını gidermek amacıyla kullandıkları, yaklaşık 1/3'ünün tasarruf düzeyinin azaldığı ve borçlanma düzeyinin arttığı araştırmadan elde edilen sonuçlar arasında yer almaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Covid-19, tüketici, borçlanma, tasarruf, gelir, tüketici davranışı

## AN EVALUATION OF THE FINANCIAL CONDITIONS AND BEHAVIORS OF CONSUMERS DURING THE COVID-19 PROCESS

### Abstract

Following the announcement of the COVID-19, which is thought to have emerged from a local fish and wild animal market in December 2019 in Wuhan, China for the first time, as a global pandemic on March 11, 2020, serious problems have emerged in the global economy and many changes have occurred in our lives from education to our consumption habits. Our world had to wake up painfully from a sweet virtual dream with the COVID-19 Pandemic. This awakening, which is the harbinger of long-term interaction and transformation that societies will experience, has brought striking changes and a series of measures into our lives. Operations of a large number of businesses have been necessarily suspended temporarily, and measures

have been taken to prevent contact with the virus by limiting the out-of-home activities of the people. These measures have created negative economic consequences and continue to do so. In this study, the economic conditions of consumers (income, borrowing, and savings) during the COVID-19 period were examined. For this purpose, 324 participants were included in the study through the online data collection method. The obtained data were analyzed through SPSS 20 package program, and the chi-square test was used for the data analysis. The research concluded that there has been a decrease in the income of individuals during the pandemic process and an increase of approximately 20.0% in the rate of those who have trouble meeting their needs with their current income during the pandemic period compared to the pre-COVID-19 period and that they are trying to compensate this by reducing their expenditures, that more than 1/4 of them use consumer loan and they use this loan to compensate the cash shortage, and that the level of savings of approximately 1/3 of them has decreased and their borrowing level has increased.

**Keywords:** Covid-19, consumer, borrowing, savings, income, consumer behavior

## **COVID-19 SÜRECİNDE TÜKETİCİLERİN FİNANSAL DURUM VE DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME**

### **GİRİŞ**

Küresel değişimin bir sonucu olarak, büyük salgınların ve pandemilerin meydana gelme oranının arttığı görülmektedir. Yirminci yüzyılda üç pandemi (1918-1919 yıllarında "İspanyol Gribi", 1957 yılında "Asya Gribi (H2N2)" ve 1968 yılında "Hong Kong Gribi") yaşanmış, yirmi birinci yüzyılın daha başında ise dört pandemi yaşanmıştır (2002'de SARS, 2009'da 'Kuş gribi', 2012'de MERS ve 2013-14'te zirveye çıkan Ebola) (Gössling, Scott ve Hall, 2020: 4). Bu küresel salgınların etkisi halen hissedilirken yeni bir pandemiyle (Covid-19) karşı karşıya kalınmıştır.

İlk kez Çin'in Wuhan kentinde Aralık 2019'da yerel bir balık ve vahşi hayvan pazarından patlak verdiği düşünülen (Lu, Stratton ve Tang, 2020: 401) Covid-19 bugüne kadar (11 Eylül 2020) dünya genelinde 28 milyondan fazla kişiye bulaşmıştır ve gün geçtikçe yayılmaya devam etmektedir (Dünya Sağlık Örgütü, 2020). Dünyamız Covid-19 Pandemisi ile beraber tatlı sanal bir rüyadan acı bir şekilde uyanmak durumunda kalmıştır. Toplumların yaşayacağı uzun soluklu etkileşim ve değişimin habercisi bu uyanış çarpıcı değişiklikleri ve bir dizi önlemleri hayatımıza getirmiştir. Bugün itibarıyla Türkiye'de ve dünyanın birçok yerinde hastalık için etkili bir aşı ya da ilaç bulunamadığı için, süreci yavaşlatmak amacıyla sosyal mesafe kuralları koyulmuştur ancak bu durum beraberinde olumsuz sonuçlar doğurmuştur ve doğurmaya devam edecektir. Çok sayıda işletmenin faaliyetine geçici süreliğine ara verilmek zorunda kalınmış, sosyal faaliyetlere sınırlamalar getirilerek virüsle temasın önlenmesine yönelik tedbirler alınmıştır. Bu tedbirler, kamu ve özel sektörde esnek mesai, dönüşümlü mesai, evden çalışma; T.C. Milli Eğitim Bakanlığı ve YÖK tarafından eğitime zorunlu ara verilmesi ile uzaktan eğitime geçilmesi; planlanmış sportif faaliyetler, her türlü bilimsel etkinlikler ile sanatsal faaliyetlerin dondurulması veya iptal edilmesi olarak sıralanabilir (Şeker v.d, 2020: 30). Virüsle temasın azaltılması amacıyla getirilen sosyal sınırlandırmaların tüm sosyal ve psikolojik sonuçlarının yanı sıra dünya genelinde böylesine yaygın bir salgından en çok

küresel ekonominin etkilendiği bir gerçektir. Dünya nüfusunun %90'ından fazlasını etkileyen uluslararası seyahat yasakları, kamu toplantıları ve topluluk hareketliliği üzerindeki geniş çaplı kısıtlamalar sonucunda ekonomik dengeler çok ciddi hasar görmüştür (Gössling, Scott ve Hall, 2020: 1). Ayrıca tüketicilerin bu dönemde zorunlu tüketim ihtiyaçları dışındaki birçok harcamalarını kısıtıkları ve tüketim alışkanlıklarını değiştirdikleri görülmektedir (Torun Kayabaşı, 2020: 17). Nielsen Company (2020) tarafından yapılan ve birçok ülkeyi kapsayan bir araştırmada; Covid-19 sırasında tüketicilerin satın alma davranışlarındaki değişiklikler ortaya konmuştur. Buna göre; ürün satın almak için çevrimiçi kanalların kullanımlarının arttığı, kişisel bakım ve sağlık ürünleri tüketiminde talebin arttığı, seyahatlerin ertelendiği ya da iptal edildiği görülmektedir. Covid-19 krizinden en çok yara alan sektörün turizm olduğu yapılan birçok çalışmada (Gössling, Scott ve Hall, 2020: 2; Acar, 2020: 8; Bahar ve İlal, 2020: 52; Hoque, Shikha, Hasant, Arif ve Hamid, 2020: 52) ortaya konmuştur. Salgınla birlikte seyahat hareketleri dünyanın her yerinde yavaş yavaş durdurulmuştur. İlk etapta ülkelerarası seyahat hareketlerine kısıtlama getirilirken; salgının hızla yayılmasıyla birlikte uluslararası uçuşların tamamına yakın kısmı askıya alınmış, şehirlerarası seyahatler durdurulmuştur. Uzmanlara göre pandeminin ekonomiye olan etkileri geçici olmayıp, ülke ekonomilerini uzun süre etkilemeye devam edecektir. Covid-19 salgını ile ekonomik açıdan mücadelede pek çok ülke, borçlanma yolunu tercih etmek zorunda kalmıştır. Ekonomik çarkların durması nedeniyle yaşanan iktisadi daralma beraberinde şirketlerin kapanmasını, işsizlik ve satın alma gücünün düşmesini getirmiştir. Tüm bunlar Covid-19 salgını kontrol altına alınsa dahi küresel ekonominin uzun bir süre daha etkilenmesine neden olacaktır (TÜRSAB, 2020: 9-10).

Uluslararası Para Fonu (IMF), gelişmiş ülke ekonomilerinde 2019 yılında ortalama %4,8 gerçekleşen işsizlik oranını, Mayıs 2020 tarihinde, 2020 yılı sonu için %8,3 tahmin etmektedir. ABD'de Şubat 2020'de işsizlik oranı %3,5 olarak kaydedilerek son 4 yılın en düşük oranındayken durum birden değişmiş ve yaklaşık yedi milyon Amerikalı işsizlik yardımı için başvuruda bulunmuştur (Chaney ve Morath, 2020). Türkiye genelinde ise 2020 Haziran ayında geçen yılın aynı dönemine göre işsizlik oranı 0,4 puanlık artış ile %13,4 seviyesinde gerçekleşmiştir (TÜİK, 2020). Covid-19 krizi Türkiye ekonomisini, 2018 finansal krizinin etkilerinin tamamıyla çözümlenmediği ve ulusal ekonominin akım dengelerinin yeniden sağlanmasının henüz tamamlanmamış olduğu bir dönemde olması sebebiyle oldukça olumsuz etkilemiştir. 2019 sonu IMF'nin WEO Nisan 2020 raporundaki tahminlere göre Covid-19 krizi nedeniyle Türkiye ekonomisinin 2020'de %5 daralma yaşaması ve enflasyon oranının %12'ye yükselmesi beklenmektedir (Voyvoda ve Yeldan, 2020). Salgın döneminde ekonomik ortamda yaşanan tüm bu makro değişimlerin birey ve ailelerin ekonomik performansı üzerindeki etkisi de önemli düzeyde olmuş, çalışma durumu, gelir elde etme ve kullanma, borçlanma ve tasarruf davranışları etkilenmiştir. Kredi kartlarının, Covid-19 salgınıyla birlikte nakit paranın yerini neredeyse tamamen aldığı görülmektedir (Auer, Cornelli ve Frost, 2020: 1). Türkiye'de 2020 yılının ilk altı ayında yerli ve yabancı kredi kartlarının yurt içinde nakit çekme ve alışveriş için toplam işlem tutarı 465 Milyon TL'ye yaklaşmışken, 2019 yılının aynı döneminde yapılan işlem tutarının 446 Milyon TL olması Covid-19'un kredi kartı kullanımını üzerindeki etkisini açıkça ortaya koymaktadır (BKM,

2020). Virüsün etkisini göstermesiyle birlikte tüketim, alışveriş merkezleri yerine internet üzerinden yapılmaya başlanmıştır. İnternette yapılan kartlı ödeme işlemlerinin adedi 2020 yılının ilk üç ayında 173.999.121 iken, 2019 yılının aynı döneminde 136.322.574 olarak kaydedilmiştir (BKM, 2020). Bu dönemde kredi kartı yanında kredi kullanımını da artırmıştır. Nisan ayında 920 bin kişinin ilk defa ihtiyaç kredisi kullanması ve 38 bin kişinin de ilk defa kredi kartı kullanması (TBB Risk Merkezi, 2020) salgın döneminde yaşanan ekonomik sıkıntıların üstesinden gelebilmek için bireylerin kredi kartı ve kredi kullandıkları yolunda önemli ipuçları sunmaktadır. 2020 yılının Nisan ayında bankalar ve banka dışı finansal kuruluşlar tarafından kullanılan bireysel kredilerin geçen yıl aynı döneme oranla yüzde 21 artarak 664 milyar TL olduğu görülmektedir. Tüketiciler tarafından kullanılan bireysel kredilerin ise %48'ini ihtiyaç kredileri, %33'ünü konut kredileri oluşturmaktadır (TBB Risk Merkezi, 2020). Diğer taraftan özellikle pandeminin ilk dönemlerinde neredeyse son bulan sosyal yaşam tasarruf ve yatırımların artmasına da neden olmuştur. Her ne kadar kredi kartı borcundan dolayı yasal takip altında olan kişi sayısı 2020 yılı Ocak-Mayıs döneminde bir önceki yılın aynı dönemine göre %52 oranında azalarak 186 bin kişi, bireysel kredi borcu sebebiyle yasal takibe alınmış kişi sayısı ise aynı dönemde %63 oranında azalarak 182 bin kişi (TBB Risk Merkezi, 2020) olsa da pandeminin devam etmesi durumunda yarattığı ekonomik zorlukların bireyler tarafından finanse edilmesi zorlaşacak, sahip olunan tasarrufların erimesinden sonra artan borçların ödenmesi noktasında sıkıntılar yaşanabilecektir.

Yakın dönemde salgının ekonomik etkisi ve politikaya etkileri, salgının iyileşme hızının gerileyip gerilemeyeceği, geçici hükümet müdahalelerinin ve pandemi sürecinde, ekonomik sistemin devamı noktasında sağlanan desteklerin devam edip etmeyeceği, tüketici davranışlarının ne ölçüde değiştiği ve değişimin devam edip etmeyeceği, bireylerin salgının devam ettiği ekonomik ortamda yaşanan değişim ve gelişmelere nasıl tepki verdiği, ne tür stratejiler geliştirdikleri Covid-19 ile birlikte hayatımıza giren belirsizliklerdir (Baker, Bloom, Davis ve Terry, 2020: 2). Tüm bunlar doğrultusunda bu çalışmada küresel bir salgın Covid-19'a bireysel tüketicilerin borçlanma (kredi ve kredi kartı kullanma) davranışı açısından nasıl tepki verdiğine dair bilgi sunulması amaçlanmaktadır.

## YÖNTEM

Bu araştırma Google Formlar aracılığıyla oluşturulan soru formu kullanılarak online olarak 6 Haziran 2020 - 5 Temmuz 2020 tarihleri arasında 324 katılımcı üzerinde yürütülmüştür. "Google Forms" üzerinden oluşturulan soru formu araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Katılımcılara soru formunun başında araştırmanın amacı ve kapsamı, elde edilen bilgilerin gizliliği ve sadece araştırma amaçlı kullanılacağı ve katılımın tamamen gönüllülük esasına dayalı olduğu konusunda bilgi verilmiştir. Çalışmada; katılımcıların Covid-19 döneminde çalışma şekli, gelir değişikliği, mevcut gelirle ihtiyaçlarını karşılama durumları, aktif olarak kullandıkları kredi kartı sayısı, Covid-19 sürecinde kredi kartıyla yaptıkları harcamalar, kredi kullanma durumları, borçlanma ve tasarruf düzeyleri, Covid-19 öncesinde ve sürecinde nakit para kullanım durumları ile aylık gelir düzeyleri arasındaki farklılık incelenmiştir. Farklılığın değerlendirilmesinde Ki-Kare Analizi'nden faydalanılmıştır. Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS Statistics 20 paket programı kullanılmıştır.

## BULGULAR DEMOGRAFİK VE SOSYO-EKONOMİK DEĞİŞKENLERE İLİŞKİN BİLGİLER

Araştırmaya katılanların %55,6'sı kadın, %44,4'ü erkek ve %35,8'i "45-54", %29,3'ü "25-34" yaş grubunda yer almaktadır. Katılımcılar arasında lisans mezunu olanlar (%59,4) ağırlık taşımaktadır. Evli olanların oranı %64,5, çalışanların oranı %68,5'dir. Büyükşehirde (%84) ikamet edenler önde gelmekte olup, %35,8'i üç, %27,5'i ise 4 kişilik hanelerde yaşamaktadır. Çocuk sahibi olmayanlar (%36,1) ilk sırada yer almakta bunu sırasıyla bir çocuğa (%29,3) ve iki çocuğa sahip olanlar (%25,0) izlemektedir. Araştırmaya katılanların 1/3'ünden fazlası "8.000 TL ve üzeri" gelire sahiptir.

## COVID-19 SÜRECİNDE ÇALIŞMA VE GELİR DURUMUNA İLİŞKİN BİLGİLER

### Çalışma Şekli

Covid-19 sürecinde sürekli işyerinden çalışanların oranının (%17,3) diğer çalışma şekillerini belirtenlerin oranından düşük olduğu, sürekli evden (%28,4) ve bazen evden bazen işyerinden (%24,7) çalışma şeklinin birbirine yakın oranla Covid-19 döneminde en fazla uygulanan çalışma şekli olduğu bulunmuştur. Katılımcıların Covid-19 sürecinde çalışma şekilleri aylık gelirlerine göre incelendiğinde; Tablo 1'de görüldüğü gibi 4000TL ve daha az gelir gruplarında çalışmayanlar, 4001-6000 TL ve 8001-10.000 TL gelir grubunda sürekli evden çalışanlar, 6001-8000 TL ve 10.000 TL ve üzeri gelir grubunda bazen evden bazen işyerinden çalışanlar ağırlık taşımaktadır ( $p < 0.001$ ).

**Tablo 1: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Çalışma Şekli**

		Covid-19 sürecinde çalışma şekli				Toplam
		Sürekli işyerimden	Bazen işyerimden, bazen evden	Sürekli evden	Çalışmıyorum	
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n 2 % 6,5%	3 9,7%	7 22,6%	19 61,3%	<b>31</b> <b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n 5 % 10,9%	6 13,0%	11 23,9%	24 52,2%	<b>46</b> <b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n 9 % 11,5%	15 19,2%	28 35,9%	26 33,3%	<b>78</b> <b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n 9 % 21,4%	20 47,6%	10 23,8%	3 7,1%	<b>42</b> <b>100,0%</b>
	8001-10.000 TL arası	n 11 % 27,5%	3 7,5%	15 37,5%	11 27,5%	<b>40</b> <b>100,0%</b>
	10.000 TL'den fazla	n 20 % 23,0%	33 37,9%	21 24,1%	13 14,9%	<b>87</b> <b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>n 56</b> <b>% 17,3%</b>	<b>80</b> <b>24,7%</b>	<b>92</b> <b>28,4%</b>	<b>96</b> <b>29,6%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 71,942$ ,  $sd = 1$ ,  $p < 0.001$

### Gelir Değişikliği Durumu

Katılımcılara Covid-19 sürecinde gelirlerinde bir değişiklik olup olmadığı sorulduğunda; gelirinde değişiklik olmadığını belirtenler ağırlık taşımakla beraber, gelirinin azaldığını belirtenlerin oranının da %32,1 olduğu görülmektedir (Tablo 2). Bu dönemde gelirinde artış yaşayan kişiye rastlanmamıştır. Katılımcıların aylık gelirlerine göre Covid-19 sürecinde gelir değişikliği yaşama durumları incelendiğinde; aylık geliri 4000 TL ve altında

olanlarda gelirinin azaldığını diğer gelir gruplarında ise gelirinde değişiklik olmadığını belirtenler yüksek orandadır ( $p \leq 0.001$ ) (Tablo 2). Bu durum Covid-19 sürecinde düşük gelir gruplarında gelirden azalmanın daha fazla yaşandığı kanaatini uyandırmaktadır.

**Tablo 2: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Gelir Değişikliği Yaşanma Durumu**

		Covid-19 sürecinde gelir değişikliği durumu		Toplam	
		Gelirim azaldı	Gelirim değişmedi		
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n %	16 51,6%	15 48,4%	<b>31</b> <b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n %	24 52,2%	22 47,8%	<b>46</b> <b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n %	24 30,8%	54 69,2%	<b>78</b> <b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n %	10 23,8%	32 76,2%	<b>42</b> <b>100,0%</b>
	8001-10.000 TL arası	n %	8 20,0%	32 80,0%	<b>40</b> <b>100,0%</b>
	10.000 TL'den fazla	n %	22 25,3%	65 74,7%	<b>87</b> <b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>n</b> <b>%</b>	<b>104</b> <b>32,1%</b>	<b>220</b> <b>67,9%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 19,848, sd = 1, p \leq 0.001$

### Mevcut Gelirle İhtiyaçların Karşılama Durumu

Katılımcıların %48,5'i Covid-19 döneminde ihtiyaçlarını karşılamada sıkıntı yaşadıklarını belirtmişlerdir (Tablo 3). Katılımcıların aylık gelirlerine göre Covid-19 sürecinde mevcut gelirleriyle ihtiyaçlarını karşılama durumları incelendiğinde; gelir arttıkça ihtiyaçları karşılamadaki sıkıntının azaldığı görülmektedir. Aylık geliri 2.324TL'den az olan katılımcıların %80,6'sı Covid-19 döneminde mevcut gelirleriyle ihtiyaçlarını karşılayamadıklarını belirtirken, aylık geliri 10.000 TL'den fazla olan katılımcılarda bu oranın %27,6'ya düştüğü görülmektedir ( $p \leq 0.000$ ) (Tablo 3). Gelirin düşük gelir gruplarında azaldığı sonucuyla birlikte değerlendirildiğinde bu beklenen bir sonuçtur. Covid-19 döneminde salgınla mücadele kapsamında pek çok sektörde idari tedbirler nedeniyle faaliyet durmuş, faaliyetin durmadığı sektörlerde de üretim düşmüştür. Bunun sonucu olarak çalışanlar için işten çıkarılma ya da kısa çalışma ödeneği ile çalışma söz konusu olmuştur. Bu durum Türkiye koşullarında zaten ücretleri düşük olan bireylerin gelirlerinin daha da azalmasına ve ekonomik sıkıntılar yaşamalarına neden olmuştur.

**Tablo 3: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Mevcut Gelirle İhtiyaçların Karşılama Durumu**

			Covid-19 Döneminde mevcut gelirle ihtiyaçları karşılama durumu		Toplam
			Karşılayamayan	Karşılayabilen	
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n	25	6	<b>31</b>
		%	80,6%	19,4%	<b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n	35	11	<b>46</b>
		%	76,1%	23,9%	<b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n	40	38	<b>78</b>
		%	51,3%	48,7%	<b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n	20	22	<b>42</b>
	%	47,6%	52,4%	<b>100,0%</b>	
8001-10.000 TL arası	n	13	27	<b>40</b>	
	%	32,5%	67,5%	<b>100,0%</b>	
10.000 TL'den fazla	n	24	63	<b>87</b>	
	%	27,6%	72,4%	<b>100,0%</b>	
<b>Toplam</b>	<b>n</b>	<b>157</b>	<b>167</b>	<b>324</b>	
	<b>%</b>	<b>48,5%</b>	<b>51,5%</b>	<b>100,0%</b>	

$\chi^2 = 46,432, sd = 1, p \leq 0.000$

**COVID-19 SÜRECİNDE KREDİ KARTI VE KREDİ KULLANIMINA İLİŞKİN BİLGİLER****Aktif Olarak Kullanılan Kredi Kartı Sayısı**

Covid-19 sürecinde katılımcıların yaklaşık yarısının (%49,4) tek kredi kartı kullandığı görülmektedir (Tablo 4). Kullanılan kredi kartı sayısı aylık gelire göre incelendiğinde; aylık gelirin 6.000 -TL ve daha az olduğu gelir gruplarında bir, 6000 TL'nin üzerinde aylık gelire sahip olanlarda iki ve daha fazla kredi kartı kullanımının oranının yüksek olduğu bulunmuştur ( $p < 0.05$ ). Diğer bir deyişle daha yüksek aylık gelire sahip olanlarda aktif iki ve daha fazla kredi kartı kullanma eğilimi daha yüksektir (Tablo 4).

**Tablo 4: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Aktif Olarak Kullanılan Kredi Kartı Sayısı**

			Covid-19 sürecinde aktif olarak kullanılan kredi kartı sayısı			Toplam
			Bir	İki	Üç ve daha fazla	
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n	21	7	3	<b>31</b>
		%	67,7%	22,6%	9,7%	<b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n	29	13	4	<b>46</b>
		%	63,0%	28,3%	8,7%	<b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n	45	23	10	<b>78</b>
		%	57,7%	29,5%	12,8%	<b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n	18	20	4	<b>42</b>
	%	42,9%	47,6%	9,5%	<b>100,0%</b>	
8001-10.000 TL' arası	n	13	21	6	<b>40</b>	
	%	32,5%	52,5%	15,0%	<b>100,0%</b>	
10.000 TL'den fazla	n	34	34	19	<b>87</b>	
	%	39,1%	39,1%	21,8%	<b>100,0%</b>	
<b>Toplam</b>	<b>n</b>	<b>160</b>	<b>118</b>	<b>46</b>	<b>324</b>	
	<b>%</b>	<b>49,4%</b>	<b>36,4%</b>	<b>14,2%</b>	<b>100,0%</b>	

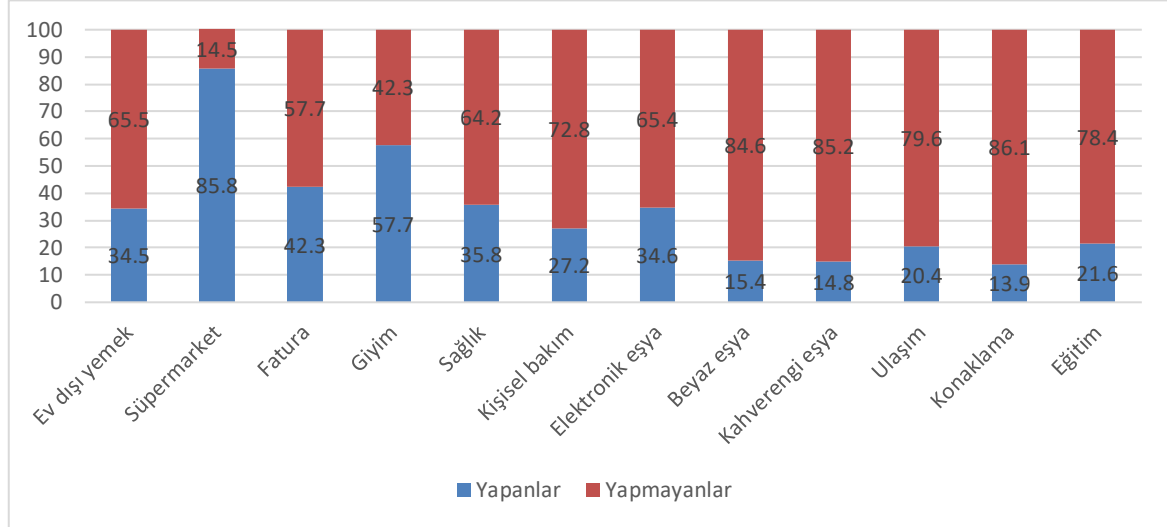
$\chi^2 = 23,215, sd = 1, p < 0.05$

Katılımcıların %60,8'inin kredi kartı kullanımında artış olmazken, yaklaşık % 56,2'si Covid-19 döneminde artış olduğunu, ifade etmiştir. Covid-19 süreciyle birlikte ortalama kredi kartı harcamasında bir azalma olduğu

görülmektedir. Covid-19 döneminde katılımcıların kredi kartı borcunu ödeyebilme durumunda değişiklik olup olmadığı da incelenmiş ve salgın döneminde kredi borcunun tamamını ekstre döneminde ödeyenlerin oranında düşüş (Covid 19 öncesi: %75,3; Covid 19 dönemi:%67,0), asgari ödeme tutarını ödeyebilenlerin oranında ise artış olduğu (Covid 19 öncesi: %8,3; Covid 19 dönemi:%17,3) saptanmıştır. Harcamalar azalmakla birlikte kredi kartı borcunun ekstre dönemi sonunda düzenli ödenememesi kart borçlarının artması ve sonuçta ödeme gücünün üzerinde borçlanma riskini gündeme getirmektedir. Nitekim katılımcıların %40,0'ünün kredi kartı borçlarının arttığını ifade etmesi de kredi kartı borçlarının düzenli ödenememesi nedeniyle kredi kartı borçlarındaki artışa dikkat edilmesi konusunda önemli bir sinyal vermektedir.

### Kredi Kartı İle Yapılan Harcamalar

Araştırmaya katılanların Covid-19 kredi kartı ile yaptıkları harcamaların başında %85,8 gibi yüksek bir oranla süpermarket harcamalarının geldiği görülmektedir. Bunu sırasıyla giyim (%57,7), fatura ödemeleri (%42,3), sağlık (%35,8) ve elektronik eşya (%34,6) harcamaları izlemektedir (Grafik 1).



### Grafik 1: Covid-19 Döneminde Kredi Kartı İle Yapılan Harcamalar Kredi Kullanımı

Covid 19 döneminde katılımcıların %25,3'ü kredi kullandığını belirtmiştir (Tablo 5). Tablo 5'te görüldüğü gibi en düşük ve en yüksek gelir gruplarında kredi kullananların oranı diğer gelir gruplarından oldukça düşüktür. Bu düşük gelir grubundakilerin kredi taksitlerini ödeyecek gelire sahip olmaması nedeniyle, yüksek gelir grubundakilerin ise kredi kullanmaya ihtiyaç duymamaları nedeniyle kredi kullanımından kaçındıklarını düşündürmektedir. En yüksek oranda kredi kullananlar 6.001-8.000 TL (%38,1) gelire sahip olan gruptur. Bunu gelir grubu 4.001-6.000 TL arası olanlar (%30,8) takip etmektedir. ( $p < 0.05$ ).

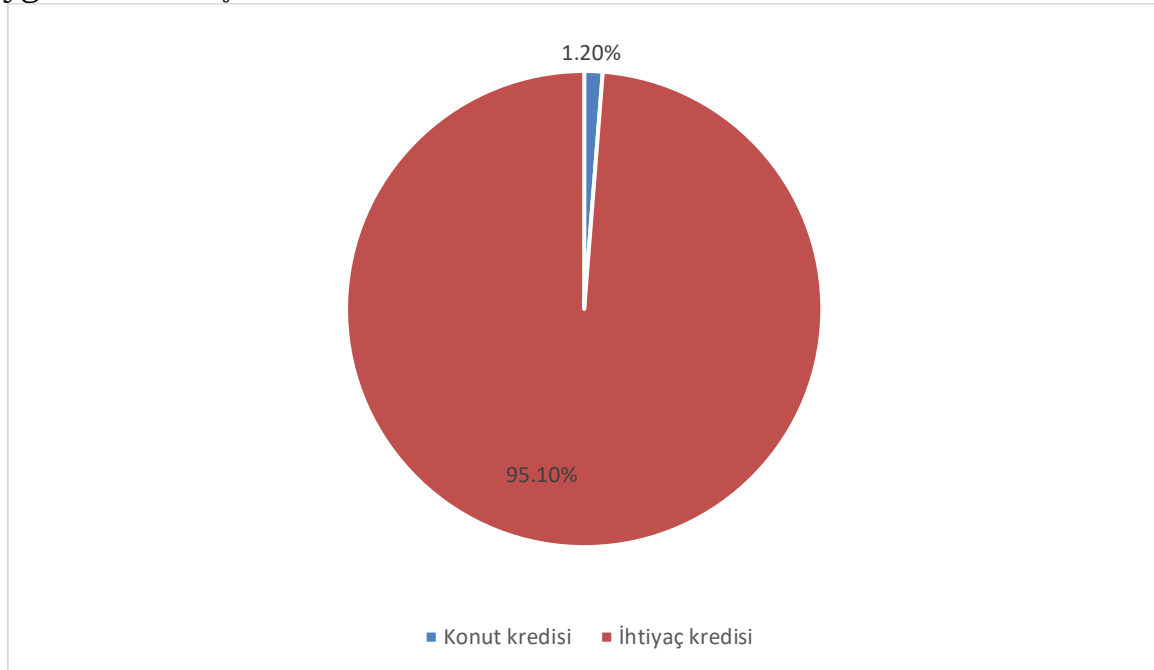


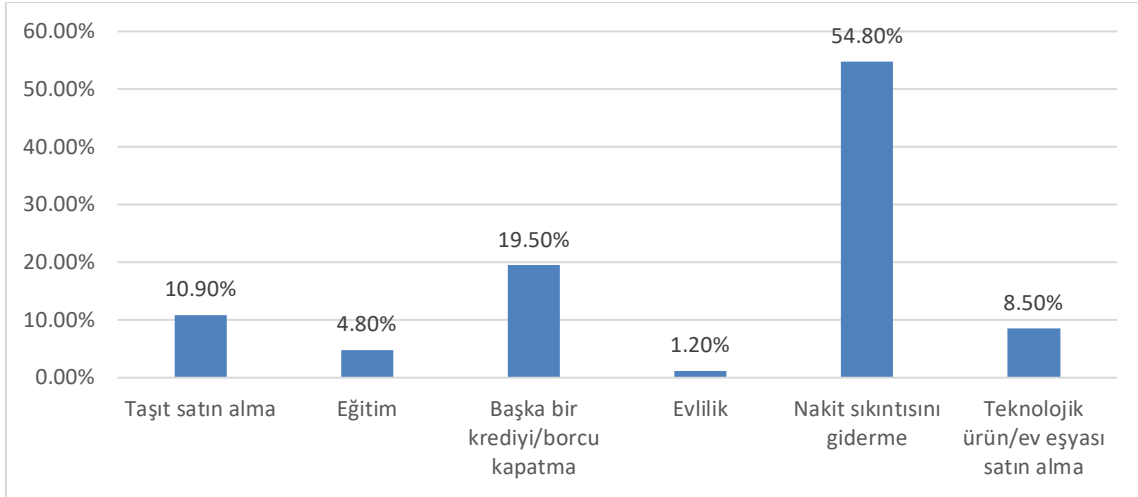
**Tablo 5: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Kredi Kullanma Durumu**

		Covid-19 döneminde kredi kullanım durumu		Toplam
		Kullanan	Kullanmayan	
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n=4 %12,9%	n=27 %87,1%	<b>31</b> <b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n=14 %30,4%	n=32 %69,6%	<b>46</b> <b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n=24 %30,8%	n=54 %69,2%	<b>78</b> <b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n=16 %38,1%	n=26 %61,9%	<b>42</b> <b>100,0%</b>
	8001-10.000 TL arası	n=9 %22,5%	n=31 %77,5%	<b>40</b> <b>100,0%</b>
	10.000 TL'den fazla	n=15 %17,2%	n=72 %82,8%	<b>87</b> <b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>n=82</b> <b>%25,3%</b>	<b>n=242</b> <b>%74,7%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 11,188, sd = 1, p < 0.05$

Kredi kullananların (82 kişi) %95,1'i ihtiyaç kredisi (taşıt, eğitim, nakit vb) kullanmıştır (Grafik 2). Covid-19 sürecinde konut kredisi kullanım oranının oldukça düşük olduğu (%1,2) görülmektedir. İhtiyaç kredisi kullananların yarısından fazlasının (%54,8) kredi kullanım amacının nakit sıkıntısını gidermek, %19,5'inin başka bir krediyi ya da borcu kapatmak olduğu belirlenmiştir (Grafik 3). Katılımcıların %36,4'ünün Covid-19 döneminde gelirlerinin azaldığını, %48,5'inin de ihtiyaçlarını karşılamada gelirlerinin yetersiz kaldığını belirttiği göz önüne alındığında kredinin Covid-19 döneminde nakit sıkıntısını giderme ve borçları ödemede ek kaynak olarak kullanıldığı söylenebilir. Kullanılan kredi türü ve kredi çekilme nedeni katılımcıların aylık gelire göre incelenmiş, ancak ki-kare analizi uygulanamamıştır.

**Grafik 2: Covid-19 Sürecinde Kullanılan Kredi Türü**

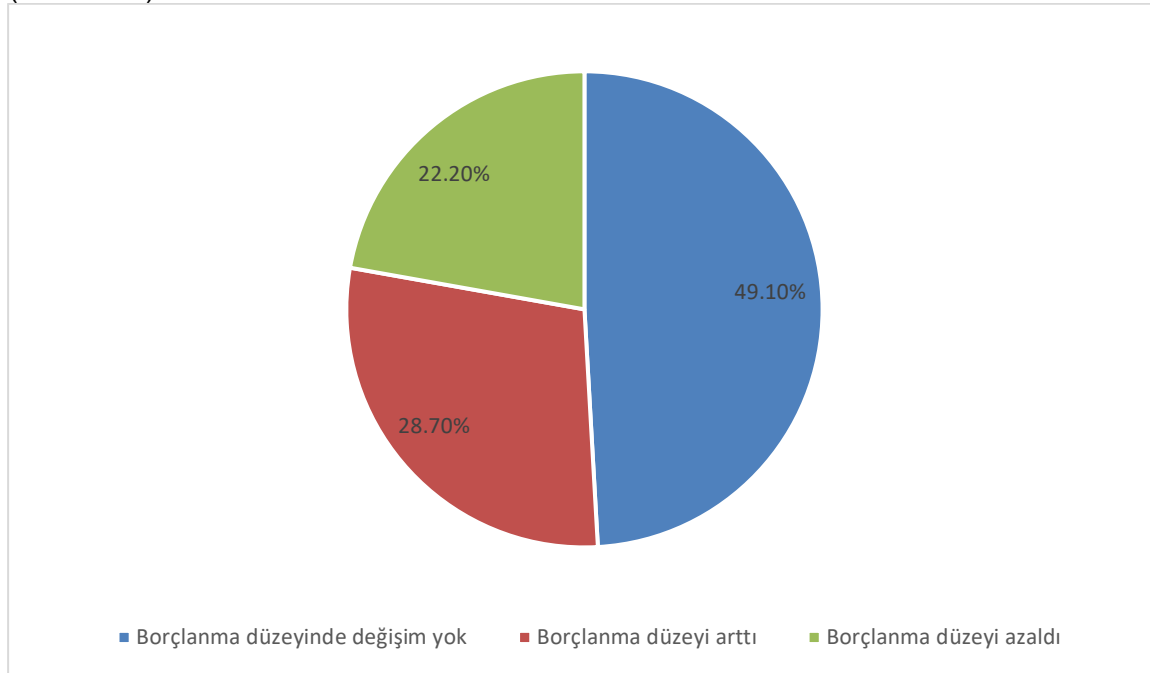


**Grafik 3: Covid-19 Döneminde Kullanılan İhtiyaç Kredisinin Çekilme Nedeni**

### COVID-19 SÜRECİNDE BORÇLANMA VE TASARRUF DURUMUNA İLİŞKİN BİLGİLER

#### Borçlanma Düzeyi

Katılımcıların yaklaşık yarısı (%49,1) borçlanma düzeylerinde değişim olmadığını belirtirken %28,7'si borçlarında artış olduğunu ifade etmiştir (Grafik 4).



**Grafik 4: Covid-19 Sürecinde Borçlanma Düzeyi**

Katılımcılar arasında borcu olmadığını belirtenlerin oranı %22,5'tir. Diğer bir deyişle katılımcıların %77,5'inin borcu bulunmaktadır. Ödeyebileceği miktarda borcu olanlar %58,0, ödeme gücünün üstünde borcu bulunanlar ise %19,4 oranındadır (Tablo 6).

Aylık gelir düzeyi 10.000 TL'nin üzerinde olan grup hariç tutulduğunda aylık gelir düzeyi arttıkça borcu olmayanların oranının arttığı söylenebilir. En düşük ve en yüksek gelir gruplarında borcu olduğunu belirtenlerin oranının diğer gelir gruplarına göre yüksek olması düşük gelir grubunda ihtiyaçları karşılamada gelirin yetersizliğine, yüksek gelir grubunda ise borçlanarak yüksek bedelli mal alımları için daha rahat borçlanılmasına ve yüksek gelirin rahatlığı ile daha rahat para harcanmasına bağlanabilir. Aylık geliri 10.000

TL'den fazla olan katılımcıların yarıdan fazlası (%59,8) ödeyebileceği miktarda borcu olduğunu belirtirken %10,3'ü borcunun gelirinden fazla olduğunu belirtmiştir. Genel olarak değerlendirildiğinde gelir düzeyi arttıkça gelirinden fazla borcu olanların oranı azalmaktadır ( $p < 0.05$ ) (Tablo 6).

**Tablo 6: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Borçlanma Düzeyi**

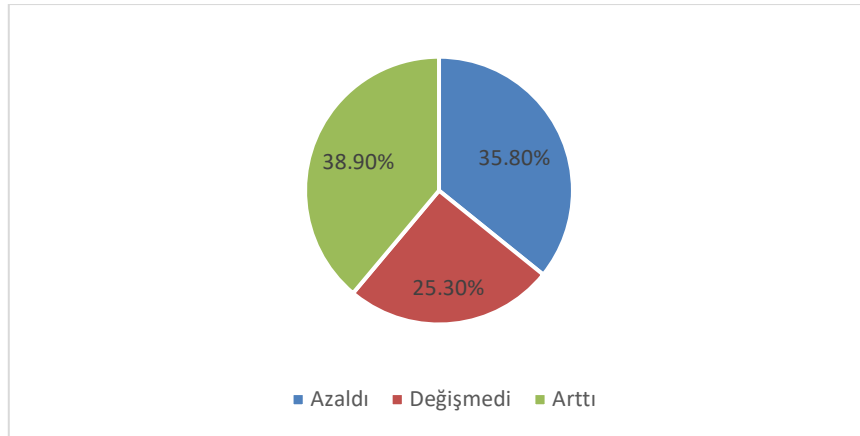
		Covid-19 Sürecinde borçlanma düzeyini tanımlama			Toplam	
		Borcu yok	Ödeyebileceği miktarda borcu var	Borcu gelirimden fazla		
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n %	10 32,3%	12 38,7%	9 29,0%	<b>31</b> <b>100,0%</b>
	2.325-4.000 TL arası	n %	11 23,9%	19 41,3%	16 34,8%	<b>46</b> <b>100,0%</b>
	4001-6000 TL arası	n %	15 19,2%	49 62,8%	14 17,9%	<b>78</b> <b>100,0%</b>
	6001-8.000 TL arası	n %	6 14,3%	26 61,9%	10 23,8%	<b>42</b> <b>100,0%</b>
	8001-10.000 TL arası	n %	5 12,5%	30 75,0%	5 12,5%	<b>40</b> <b>100,0%</b>
	10.000 TL'den fazla	n %	26 29,9%	52 59,8%	9 10,3%	<b>87</b> <b>100,0%</b>
	<b>Toplam</b>	<b>n</b> <b>%</b>	<b>73</b> <b>22,5%</b>	<b>188</b> <b>58,0%</b>	<b>63</b> <b>19,4%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 25,749$ ,  $sd = 1$ ,  $p < 0.05$

Katılımcıların salgın döneminde mevcut borçlarını ödemede sıkıntı yaşayıp yaşamadıkları incelendiğinde; araştırmaya katılanların ¼'ünün kredi borcu (%6,5), kredi kartı borcu (%11,4), konut kredisi borcu (%0,9) ve aile/arkadaşlarına olan borçlarını ödeyemedikleri belirlenmiştir.

### Tasarruf Düzeyi

Araştırmada katılımcılardan Covid-19 sürecinde tasarruf düzeylerinde değişiklik olup olmadığını değerlendirmeleri istendiğinde %38,9'undan tasarruflarım arttı, %35,8'inden ise tasarruflarım azaldı cevabı alınmıştır. Değişiklik olmadığını belirtenlerin oranı %25,3'dür (Grafik 4). Covid-19 sürecinde tasarruf artışı dışarıda yemek, eğlence, seyahat, kişisel bakım hizmetleri vb. pek çok alanda getirilen kısıtlamalar nedeniyle bireylerin pek çok grupta harcamalarının zorunlu olarak azalmasına bağlanabilir. Diğer taraftan tasarrufların azalması bu dönemde iş kaybı, yarı zamanlı çalışmaya geçme, zorunlu olarak getirilen kısıtlamalar nedeniyle işletme faaliyetlerine ara verme sonucu yaşanan gelir kaybı ya da azalması sonucu bireylerin tasarruf yapamamaları hatta yaşanan durumu mevcut tasarruflarını kullanma yoluyla karşılamak zorunda kalmalarıyla açıklanabilir.



**Grafik 5: Covid-19 Süreci Tasarruf Düzeyi**

### COVID-19 SÜRECİNDE KULLANILAN ÖDEME YÖNTEMLERİNE İLİŞKİN BİLGİLER

Araştırmaya katılanlara Covid-19 sürecinde ve öncesinde kullandıkları ödeme yöntemleri sorularak ödeme yöntemlerinde değişiklik olup olmadığı sorgulanmıştır. Araştırma sonuçları Covid-19 sürecinde ödemelerde kredi kartı (Covid-19 öncesi: %83,4; Covid-19 süreci: %90,1), internet ile EFT/havale (Covid-19 öncesi: %39,8; Covid-19 süreci: %44,8), akıllı telefon ile ödeme (Covid-19 öncesi: %5,9; Covid-19 süreci: %8,0) kullanımında artış, nakit kullanımında ise bir düşüş olduğunu (Covid-19 öncesi: %46,3; Covid-19 süreci: %29,0) göstermektedir ( $p \leq 0.000$ ). Diğer ödeme yöntemlerinde önemli bir değişiklik olmadığı saptanmıştır (Tablo 7).

**Tablo 7: Katılımcıların Covid-19 Öncesinde ve Covid-19 Sürecinde Kullandıkları Ödeme Yöntemleri**

		Banka Kartı	Kredi Kartı	İnternet ile EFT/Havale	Akıllı Telefon ile Ödeme (NFC)	Ön Yüklemeli/Ödemeli Kart	Nakit
<b>Covid-19 Öncesi</b>	<b>n</b>	203	270	129	19	14	150
	<b>%</b>	%62,7	%83,4	%39,8	%5,9	%4,3	%46,3
<b>Covid-19 Süreci</b>	<b>n</b>	203	292	145	26	8	94
	<b>%</b>	%62,7	%90,1	%44,8	%8,0	%2,5	%29,0

$\chi^2 = 71,666, sd = 1, p < 0.000$

### Aylık Gelire Göre Covid-19 Süreci Öncesinde ve Covid-19 Süreci'nde Nakit Para Kullanım Durumu

Katılımcıların Covid-19 öncesi dönemde ödemelerde nakit kullanım oranı %46,3 iken bu oran salgın döneminde %29,0'a düşmüştür. Nakit kullanımı gelire göre incelendiğinde de; tüm gelir gruplarında salgın döneminde nakit kullanım oranının düştüğü dikkat çekmektedir. En düşük ve en yüksek gelir gruplarında yer alanlar Covid-19 öncesi dönemde nakit kullanımını en yüksek oranda kullanan gelir gruplarıdır. Aylık geliri 2.324 TL'den az olan katılımcıların %74,2'si Covid-19 sürecinden önce nakit para kullandığını

belirtirken, bu oranın aylık geliri 10.000 TL'den fazla olan katılımcılarda %50,6 olduğu görülmektedir (Tablo 8).

Covid-19 sürecinde nakit para kullanım durumları katılımcıların aylık gelirlerine göre incelendiğinde ise; aylık geliri 2.324 TL'den az olan katılımcıların Covid-19 sürecinde yarıya yakınının (%48,4) nakit para kullandıkları, aylık geliri 6.001-8.000 TL arasında olan katılımcıların ise %85,7'sinin nakit para kullanmadıkları saptanmıştır ( $p < 0.05$ ) (Tablo 9).

Salgın öncesi dönemde en düşük gelir grubu olan 2324 TL ve altı gelir grubunda nakit kullanım oranı %74,2 iken salgın döneminde bu grupta nakit kullanım oranı 26 puan düşerek % 48,4 olmuş ancak bu grup nakiti en fazla kullanan grup olmaya devam etmiştir. İki dönem arasında nakit kullanımında azalmanın en düşük gözlendiği grup 8001-10.000 TL gelir grubudur ( $p < 0.01$ ) (Tablo 9).

**Tablo 8: Aylık Gelire Göre Covid-19 Süreci Öncesinde Nakit Para Kullanım Durumu**

		Covid-19 süreci öncesinde nakit para kullanım durumu		Toplam	
		Kullanmayan	Kullanan		
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n %	8 25,8%	23 74,2%	31 100,0%
	2.325-4.000 TL arası	n %	30 65,2%	16 34,8%	46 100,0%
	4001-6000 TL arası	n %	40 51,3%	38 48,7%	78 100,0%
	6001-8.000 TL arası	n %	26 61,9%	16 38,1%	42 100,0%
	8001-10.000 TL arası	n %	27 67,5%	13 32,5%	40 100,0%
	10.000 TL'den fazla	n %	43 49,4%	44 50,6%	87 100,0%
	<b>Toplam</b>	<b>n</b> <b>%</b>	<b>174</b> <b>53,7%</b>	<b>150</b> <b>46,3%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 17,179, sd = 1, p < 0.01$

**Tablo 9: Aylık Gelire Göre Covid-19 Sürecinde Nakit Para Kullanım Durumu**

		Covid-19 sürecinde nakit para kullanım durumu		Toplam	
		Kullanmayan	Kullanan		
Aylık gelir	2.324 TL'den daha az	n %	16 51,6%	15 48,4%	31 100,0%
	2.325-4.000 TL arası	n %	36 78,3%	10 21,7%	46 100,0%
	4001-6000 TL arası	n %	52 66,7%	26 33,3%	78 100,0%
	6001-8.000 TL arası	n %	36 85,7%	6 14,3%	42 100,0%
	8001-10.000 TL arası	n %	31 77,5%	9 22,5%	40 100,0%
	10.000 TL'den fazla	n %	59 67,8%	28 32,2%	87 100,0%
	<b>Toplam</b>	<b>n</b> <b>%</b>	<b>230</b> <b>71,0%</b>	<b>94</b> <b>29,0%</b>	<b>324</b> <b>100,0%</b>

$\chi^2 = 13,210, sd = 1, p < 0.05$

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Mart 2020 tarihinde ülkemizde ortaya çıkan Covid-19 salgını, hem yaşama hem de çalışma şeklimizi etkilemiştir. Covid-19 salgınından dolayı birçok sektör uzaktan/evden çalışma düzenine geçmiştir (Yürekli, 2020: 56). Esnek çalışma düzeninin içerisinde yer alan evden çalışma yöntemi, tercih sistemi üzerine kurulmuş bir kavramken Covid-19 döneminde bir zorunluluk haline gelmiştir (Deloitte, 2020: 2). Salgın döneminde evden çalışma düzeninin bir seçimden öte bir zorunluluk haline gelmiş olması işletmelerin; evden çalışma konusunda gerekli teknolojik alt yapıyı sağlamaları, çalışanlara evden çalışma için eğitim vermeleri, teknik alt yapının yeterliliğini test etmeleri, alternatif evden çalışma yöntemlerini değerlendirmeleri gerekliliğini ortaya çıkarmıştır (KPMG, 2020: 3-10).

Bu araştırmada katılımcıların yarıya yakınının bazen işyerinden bazen evden çalıştıkları, aylık gelir düzeyi yüksek olanların evden çalışma oranlarının birbirine yakın olduğu ve evden çalışmanın arttığı bulunmuştur. Nitekim Bozkurt (2020: 116-136) tarafından yapılan çalışmada da gelir düzeyi yükseldikçe çalışma şeklinin değiştiğini belirtenlerin oranlarının birbirine yakın olduğu ve pandemi döneminde evde geçirilen vaktin artması sonucu online çalışma şeklinin yaygınlaştığı da belirtilmektedir. Bu durum Covid-19 ile birlikte hayatımıza giren evden çalışma şeklinin daha da yerleşeceğini göstermektedir.

Literatürde Covid-19 döneminin ekonomik etkilerine ilişkin yapılmış bazı çalışmaların; kamu finansman dengesi, ticaret hacmi, enflasyon, işsizlik, gelir dağılımı, ekonomik büyüme, büyük ve küçük işletmeler, “havacılık, lojistik, turizm ve konaklama” gibi makro konular üzerine odaklandığı (Göze Kaya, 2020: 221-237; Alpago ve Oduncu Alpago, 2020: 99-114; Üstün ve Özçiftçi, 2020: 142-153) ancak bireylerin ekonomik davranışları üzerindeki etkisinin incelendiği çalışmaların sınırlı kaldığı görülmektedir. Oysaki mikro düzeyde ekonomik kriz ya da salgın dönemlerinin bireylerin davranışlarını ve gelirlerini etkilediği, özellikle bireylerin gelir düzeylerinde düşüşler yaşandığı görülmektedir. Gelirde azalma, bireylerin geleceğe yönelik finansal endişeler yaşamalarına ve harcamalarında temkinli olmalarına neden olmaktadır (Yıldız, 2020: 388). Çalışmamızda da katılımcıların yarıdan fazlası gelirlerinde herhangi bir değişiklik olmadığını belirtirken, %32,1 gibi önemli bir oranı ise gelirlerinin azaldığını belirtmiştir. Covid-19 döneminde düşük gelir grubunda yer alanların daha yüksek oranda gelir düşüşü yaşadığı bulunmuştur. Diğer bir deyişle gelir kaybından en fazla etkilenen grup düşük gelir düzeyinde yer alanlardır. Birleşik Metal İş Sendikası Sınıf Araştırmaları Merkezi (BİSAM) (2020) tarafından Covid-19 sürecinde gelir kaybının ve borçluluk düzeyindeki artışın incelenmesi amacıyla örnekleminin çoğunluğunun düşük sayılabilecek gelire sahip (3000-3999 TL) metal işçilerinin oluşturduğu çalışmada da; salgın döneminde işçilerin %75,4'ünün gelir kaybı yaşadığı bulunmuştur. “FED (2020) Amerikan Hanehalkı Ekonomik Refahı Raporu”na göre de; Mart 2020 itibarıyla etkisini tüm dünyada göstermeye başlayan Covid-19 ile birlikte bireylerin 1/5'inin işlerini kaybettikleri, çalışma saatlerinin azaldığı, 1/3'ten fazla bireyin ise iş kaybı yaşayıp çalışma saatlerinin azalması sonucu aylık ödemelerini yapmakta zorlandıkları, Covid-19 döneminde gelir düzeyi düşük olanların daha fazla gelir kaybı yaşadıkları tespit edilmiştir (FED, 2020: 4). Salgının ne zaman son bulacağı henüz tam olarak kestirilememektedir. Bu nedenle bireylerin gelir kaybının daha az olması ve salgın sürecini ekonomik olarak en az hasarla atlatabilmeleri için

karar verme mekanizmaları, sivil toplum kuruluşları (STK) ve üniversiteler ile birlikte iyileştirici politikaların ivedilikle geliştirilmesi kaçınılmazdır.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) (2020) tarafından hazırlanan “Covid-19’un Çalışma Yaşamı Üzerindeki Olası Etkilerine İlişkin Rapor”da; pandemi ile birlikte oluşan krizin, ekonomik ve işgücü piyasasında şoka dönüştüğüne, işletmelerin birçoğunun gelir kaybıyla, iflasla, belirli sektörlerde iş kaybı gibi sorunlarla karşılaştıklarına, uygulanan yasaklarla birlikte birçok kişinin işe gidemediğine ve bu durumun kayıt dışı ve geçici işçilerin gelir düzeylerini düşürdüğüne dikkat çekilmektedir. Raporla, çalışanların toplam gelirlerinde 860-3,440 milyar ABD Doları arası kaybın yaşanacağı da belirtilmiştir. Covid-19 sürecinde ekonomik faaliyetlerin azalması sonucu bireyler üzerinde gelir baskısının artması, çalışanların yoksulluğunu önemli oranda artırmakta ve mevcut gelirleriyle ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmalarına neden olmaktadır (ILO, 2020: 2-5). Nitekim çalışmamızda da katılımcıların yarıya yakınının mevcut geliriyle ihtiyaçlarını karşılayamadığı bulunmuştur. Yüksek gelir grubunda ihtiyaçlarını karşılamada sıkıntı yaşamadığını belirtenler, düşük gelir grubunda ise aylık gelirleri ihtiyaçlarını karşılamadığı için sıkıntı yaşayanlar çoğunluktadır. Bu sonuç, gelir düzeyi azaldıkça mevcut gelirle ihtiyaçları karşılamada sıkıntı yaşandığını ortaya koymaktadır. “FED (2020) Amerikan Hanehalkı Ekonomik Refahı Raporu”na göre de; bu süreçte işini kaybeden ya da çalışma saati azalan düşük gelirli bireylerin %35’inin faturalarını ödeyemedikleri bulunmuştur (FED, 2020: 4). Bu sonuçlar çalışmamızdan elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Covid-19 döneminde “*esnaf ve sanatkârların borçlarının ertelenmesi, hanehalkının gelir kaybını önlemek için sosyal amaçlı kredi paketlerinin devreye konulması, çalışanlara 75 TL’lik asgari ücret desteği sağlanması, istihdamın korunması amacıyla kısa çalışma ödeneğinin ve telifli çalışma süresinin uygulanması, ihtiyaç sahibi ailelere nakdi yardımların yapılması*” gibi çeşitli önlemler alınmıştır (Türkiye İhracatçılar Meclisi, TİM, 2020: 3-4). Bu önlemlere ek olarak yeni önlemler ya da yardımlar hem işletmeler hem de hanehalkı için artırılıp sürekliliği sağlanmalıdır.

Araştırmaya katılanların yarıya yakınının (%49,4) bir, %36,4’ünün aktif olarak kullandığı iki kredi kartı bulunmaktadır. Aylık gelir düzeyi 6000 TL ve altı olanların bir kredi kartı kullandığı, aylık gelir düzeyi 6000 TL’nin üzerinde olanların aktif olarak iki ve daha fazla kredi kartı kullandıkları saptanmıştır. Bu durum, gelir düzeyi arttıkça kredi kartı sayısının arttığını göstermektedir. Bu sonuçlar Covid-19 öncesi dönemde çeşitli yıllarda yapılan araştırma sonuçları ile tutarlı olup yapılan çalışmaların çoğunda bir kredi kartı kullananların ağırlık taşıdığı görülmektedir (Çavuş, 2006; Kurtuluş ve Nasır, 2006; Kılınc, 2012; BKM, 2017). Ancak Covid-19 döneminde de kredi kartı kullanımına yönelik talepte bir artış eğilimi söz konusudur. Mart, Nisan, Mayıs aylarında kredi kartı başvuru sayısı ortalama olarak %104 artış göstermiştir. Covid-19 döneminde kredi kartı kullanımının artmasının temel nedeni; nakit akışında yaşanan daralma ve ekonomideki belirsizliktir (Kredi Kartı Başvuruları %104 Arttı, 2020). Salgının devam etmesi durumunda tüketici talebindeki bu artış da devam ederse işsizlik, gelir kaybı vb. faktörlerle birlikte değerlendirildiğinde uzun dönemde tüketicinin borç düzeyinde artış daha da önemlisi ödeme gücünün üzerinde bir düzeyde borçlanması söz konusu olabilecektir. Bu nedenle salgın döneminde uygulanacak çeşitli politikalarla bireylerin refah düzeylerini artırma ya da en azından koruma yönünde politikalar geliştirilmesi yanında bireylerin aşırı

borçlanmanın olumsuz etkilerine yönelik dikkatlerinin çekilmesi bu konuda bilinçlendirme ve eğitim faaliyetlerinin yürütülmesi de önem arz etmektedir.

Covid-19 öncesi ve sürecinde katılımcıların kredi kartı borcunu ödeyebilme durumları karşılaştırıldığında; Covid-19 öncesinde kredi kartı borcunun hepsini ekstre döneminde ödeyenlerin oranı %75,3 olup bu oran Covid-19 sürecinde %67,0'ye düşmüştür. Kredi kartı borcunu asgari ödeme tutarında ödeyenlerin oranında ise artış yaşanmıştır (Covid-19 öncesi %8,3, Covid-19 dönemi %17,3). BKM Kart Monitör 2017 Kart Kullanım Araştırması'nda da Türkiye'de kart sahiplerinin %62'sinin kredi kartı borcunun tamamını ödediği, %29'unun kredi kartı borçlarının bir kısmını veya tamamını ödeyerek kredi kartını bir finansman aracı olarak kullandığı bulunmuştur (BKM, 2017: 13). Tüm bu sonuçlar kredi kartı kullanımının azaltılması, bireylerin kredi kartı kullanımı konusunda eğitimler verilerek bilinçlendirilmesi, televizyon ya da internet aracılığıyla kısa ve bilgilendirici yayınların yapılması ve kamu spotu gibi reklamlara yer verilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Covid-19 döneminde sosyal mesafe, evde kal uyarıları ve uygulanan yasaklar kredi kartıyla internet üzerinden yapılan harcamaları Temmuz 2019'a göre Temmuz 2020'de %78 artırmıştır (TEPAV, 2020: 2). Bu çalışmada katılımcıların Covid-19 döneminde kredi kartı ile yapılan harcamalar arasında süpermarket harcamalarının önde geldiği, yapılan harcamaların yarıya yakınının giyim harcamaları olduğu ve bunu fatura ödemelerinin takip ettiği bulunmuştur. Hopi ve Kantar Media Division'ın (2020) 3.213 kişi üzerinde yürüttükleri Covid-19 sürecine ilişkin araştırma sonucunda da evde geçirilen zamanın artması sonucunda market ve gıda harcamalarının arttığı belirtilmektedir (İçöz, 2020). BKM tarafından yapılan "Mart Ayına İlişkin Kartlı Ödeme Verilerinde" de kredi kartı ile yapılan market ve gıda harcamalarının %44 arttığı vurgulanmıştır (BKM, 2020). Tüm bu sonuçlar araştırmamızın bulgularını destekler niteliktedir.

Covid-19 döneminde bireylerin %25,3'ünün kredi kullandığı bulunmuştur. Aylık gelir düzeyi arttıkça kredi kullanmayanların oranının da arttığı görülmektedir. Bireylerin bu dönemde kredi kullanma oranının nispeten düşük olmasının nedeni salgın ortamında yaşanan belirsizlik nedeniyle gelecek kaygıları ve bu nedenle harcama ve yatırım kararlarında temkinli davranmalarından kaynaklanıyor olabileceği gibi; Covid-19 döneminin bireylere yaşama ve sahip olduklarına ilişkin yeni bir anlayış kazandırması bu nedenle de daha basit bir yaşam tarzını benimseme ve gereksiz harcamaları azaltma yönündeki tercihleri nedeniyle olabilir. Gelir düzeyinin artması ile kredi kullanımının azalması; mevcut gelirlerinin harcamalarını karşılamaya yettiği bu nedenle kredi kullanmadıkları, düşük gelir grubundakilerin ihtiyaçlarını karşılama ve borçlarını ödeme amacıyla kredi kullandıkları kanaatini uyandırmaktadır. Nitekim daha önce vurgulandığı gibi yüksek gelir grubunda mevcut gelirleri ile ihtiyaçlarını karşılayabilenlerin oranını yüksek gelir grubunda düşük gelir grubundan yüksek orandadır.. Kredi kullananlara göre (%74,7) kullanmayanların oranı (%25,3) oldukça düşük olmakla birlikte kullananlar da azımsanmayacak düzeydedir ve kredi kullanımına ilişkin veriler incelendiğinde; ülkemizde Covid-19'un başladığı Mart 2020 ile Haziran 2020 arası bireysel kredi kullanımının 32,2 milyon kişiden 33,2 milyon kişiye yükseldiği (TBB Risk Merkezi Aylık Bülten Mart 2020, Haziran 2020) her 3 kişiden 1'inin finansal durumun kötüye gideceğini düşündüğü bu nedenle finansal destek amaçlı



kredi kullanımına başvurduğu, her 10 kişiden 4'ünün Covid-19 döneminde kredi kullandığı, yakın zamanda da 5.000-25.000 TL arası kredi çekeceklerini belirttikleri sonuçlarına ulaşılmıştır (İçözü, 2020).

Covid-19 döneminde kredi kullananların tamamına yakınının ihtiyaç kredisi çekmiş olması çalışmanın önemli sonuçlarından biridir. Nitekim Aralık 2019'da 18 milyon 599 kişinin tüketici ve konut kredisi kullanması, pandeminin başladığı Mart 2020'de bu sayının 19 milyon 287 kişiye çıkması bu araştırmanın sonucuyla paralellik göstermektedir (TBB-İstatistiki Raporlar, Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri 2019, 2020). İhtiyaçlar karşılanmadığında, borçların ödenmesinde sıkıntı yaşandığında bireylerin çoğu kredi kullanımına başvurmaktadır. Borcun borçla kapatılmasının önüne geçilmesi, bireylerin daha fazla kredi kullanmamaları için finansal okuryazarlık düzeylerinin artırılması önemlidir.

Bu çalışmada Covid-19 döneminde katılımcıların büyük çoğunluğunun borçlu olduğu bulunmuştur. Yapılan çalışmalarda; ekonomik durumun Covid-19 öncesine kıyasla daha kötü olduğu, özellikle Covid-19 sürecinde borçlanma düzeyinin arttığı ve faturaları ödemekte sıkıntı yaşandığı, düşük gelir düzeyindekilerin daha çok borçlandıkları bulunmuştur (İçözü, 2020; BİSAM, 2020). Covid-19 döneminde gelir düzeyi düşük olanların borçlanmalarının artması beklenen bir durumdur. Bu sonuç, gelirin ihtiyaçları karşılamaya yetmemesi ve salgın döneminde gelir kaybı yaşanmasına bağlı olarak bireylerin borçlanmak zorunda kalmaları ile açıklanabilir. Ayrıca araştırmamızda katılımcıların %38,9'unun tasarruf düzeyi artmış, %35,8'nin tasarruf düzeyi azalmıştır. Tasarruf düzeyinin aynı kaldığını belirtenlerin oranı %25,3'tür. Covid-19 öncesinde yapılan çalışmalarda tasarruf etme oranı ortalama %50-60 iken (Türkiye Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü, 2019; İçözü, 2020) Covid-19 döneminde tasarruf oranının %36'ya düştüğü bulunmuştur Covid-19 sürecinde tasarrufta az da olsa bir artış olması ise, alınan önlemler ve uygulanan yasaklar ile birlikte dışarıda geçirilen vaktin azalmasına bu nedenle dışarıda yemek, eğlence, seyahat gibi yapılan aktivitelerin kısıtlanmasına bağlanabilir.

Covid-19 salgını, alışveriş alışkanlıklarını ve ödeme yöntemlerini doğrudan etkilemiştir. Covid-19 öncesinde ve sürecinde katılımcıların kullandıkları ödeme yöntemi karşılaştırıldığında; kredi kartı ve internet ile eft/havalenin arttığı görülmektedir. Bu dönemde bireyler, ödeme yaparken teması en aza indirmeye çalışmaktadır. Mastercard Türkiye'nin araştırmasına göre (2020); Covid-19 döneminde online alışverişlerin %15 arttığı, kredi kartıyla ödeme yapanların %63'ünün temassız işlemlere yöneldiği, hem hijyenik hem de hızlı olması bakımından temassız kredi kartlarının tercih edildiği ve temassız ödemelerin iki ay içinde iki katına çıktığı bulunmuştur (Sinlenmez, 2020). Bu sonuç; Covid-19 salgınıyla birlikte hijyen konusunun gittikçe önem kazandığını, bireylerin hızlı ve fiziksel temasın en az olduğu ödeme yöntemlerini seçtiğini ortaya koymaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcıların nakit para kullanımı tüm gelir gruplarında Covid-19 öncesine göre azalmıştır. Nakit para kullanımının azalması; pandemi döneminde virüsün bozuk ve kâğıt para aracılığıyla yayılma riski nedeniyle, Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) kredi kartları, eft/havale, mobil bankacılık gibi temassız ödeme yöntemlerinin kullanımını önermesinden kaynaklanabilir. BKM Mart 2020 kartlı ödeme verilerine göre; Mart 2019'a kıyasla kartlı ödeme tutarı 85,5 milyar TL, nakit çekim tutarı

81,6 milyar TL olup temassız ödeme adedi 85,8 milyona ulaşmış ve 2,5 milyon adet temassız özellikli kart ilk kez bu dönemde kullanılmıştır. Bu durum Covid-19 ile birlikte nakit kullanımının azaldığını, kartlı ve temassız ödeme yöntemlerinin arttığını göstermektedir. Bu nedenle temassız ödeme yöntemlerinin ve altyapısının geliştirilmesi ve yaygınlaştırılması, kredi kartı ve banka kartı kabulünün küçük ya da büyük tüm tutarlarda ve tüm sektörlerde artması salgın döneminde hem sağlık hem de tüketicinin beklentisinin karşılanması ve memnuniyetinin sağlanması açısından faydalı olacaktır.

### KAYNAKÇA

Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1): 7-21.

Alpago, H., Oduncu Alpago, D. (2020). Koronavirüs Salgınının Sosyoekonomik Sonuçları. IBAD Sosyal Bilimler Dergisi, (8): 99-114.

Auer, R., Cornelli, G., Frost, J. (2020). Covid-19, Cash, and The Future of Payments (No. 3). Bank for International Settlements.

Bankalararası Kart Merkezi (BKM). (2020). <https://bkm.com.tr/raporlar-ve-yayinlar/donemsel-bilgiler/> (16.07.20)

Bankalararası Kart Merkezi (BKM). (2017). Kart Monitör 2017 Kart Kullanım Alışkanlıkları Araştırması. [https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2018/03/Kart\\_Monitor\\_2017.pdf](https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2018/03/Kart_Monitor_2017.pdf) (9.09.20)

Bankalararası Kart Merkezi (BKM). (2019), 2020. Dönemsel Bilgiler-POS, ATM, Kart Sayıları. <https://bkm.com.tr/pos-atm-kart-sayilari/> (10.09.20)

Bankalararası Kart Merkezi (BKM). (2020). BKM Mart 2020 Verileri. [https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2020/01/bkm\\_mart\\_2020\\_verileri.pdf](https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2020/01/bkm_mart_2020_verileri.pdf) (10.09.20)

Bahar, O., İlal, N. Ç. (2020). Coronavirüsün (Covid-19) Turizm Sektörü Üzerindeki Ekonomik Etkileri. International Journal of Social Sciences and Education Research, 6(1): 108-122.

Baker, S. R., Bloom, N., Davis, S. J., Terry, S. J. (2020). Covid Induced Economic Uncertainty. NBER Working Paper No. 26983, April 2020.

Birleşik Metal İş Sendikası Sınıf Araştırmaları Merkezi (BİSAM). (2020). Covid-19 Sürecinde Gelir Kaybı Ve Borçluluk Araştırması. <http://birlesikmetal.org/index.php/tr/guncel/basin-aciklamasi/1486-bisam05> (9.09.20)

Board of Governors of The Federal Reserve System. (2020). Report on the Economic Well-Being of U.S. Households in 2019. Featuring Supplemental Data from April 2020.

Bozkurt, V. (2020). Pandemi Döneminde Çalışma: Ekonomik Kaygılar, Dijitalleşme ve Verimlilik. [https://www.researchgate.net/publication/343111134\\_PANDEMI\\_DONEMI\\_NDE\\_CALISMA\\_EKONOMIK\\_KAYGILAR\\_DIJITALLESME\\_VE\\_VERIMLILIK\\_Veysel\\_BOZKURT?enrichId=rgreq-9c21d6bfab495fb79fbd3f8e654276f9-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM0MzExMTEzNDtBUzo5MTU3OTYxNkxMjMONTdAMTU5NTM1NDIyNzk0Nw%3D%3D&el=1\\_x\\_3&\\_esc=publicationCoverPdf](https://www.researchgate.net/publication/343111134_PANDEMI_DONEMI_NDE_CALISMA_EKONOMIK_KAYGILAR_DIJITALLESME_VE_VERIMLILIK_Veysel_BOZKURT?enrichId=rgreq-9c21d6bfab495fb79fbd3f8e654276f9-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzM0MzExMTEzNDtBUzo5MTU3OTYxNkxMjMONTdAMTU5NTM1NDIyNzk0Nw%3D%3D&el=1_x_3&_esc=publicationCoverPdf) (15.07.20)

Chaney, S., Morath, E. (2020). Record 6.6 Million Americans Sought Unemployment Benefits Last Week. Wall Street Journal, 3.

Çavuş, M. F. (2006). Bireysel Finansmanın Temininde Kredi Kartları: Türkiye'de Kredi Kartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (15): 173-189.

D'Alessio, G., Lezzi, S. (2013). Household Over-Indebtedness Definition and Measurement with Italian Data. Bank of Italy, Economic and Financial Statistics Department. Bank of Italy Occasional Paper, 149, 1-28.

Deloitte (2020). COVID-19: Çalışanlara ve Çalışma Hayatına Olası Etkileri.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/human-capital/covid-19-calisanlara-ve-calisma-hayatina-olasi-etkileri.pdf> (15.08.20)

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ). (2020). <https://covid19.who.int/> (11.09.20)

Falanga, A. (2015). Over-indebtedness in The EU: From Figures to Expert Opinions. European Financial Inclusion Network, EFIN.

Gössling, S., Scott, D., Hall, C. M. (2020). Pandemics, Tourism and Global Change: A Rapid Assessment of COVID-19. Journal of Sustainable Tourism, 1-20.

Göze Kaya, D. (2020). Koronavirüs Pandemisinin Küresel Ekonomideki İzleri: Kamu Finansman Dengesi, Ticaret Hacmi, Enflasyon, İşsizlik ve Ekonomik Büyüme. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD), 7(5): 221-237.

Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., Hamid, A. B. A. (2020). The Effect of Coronavirus (COVID-19) In The Tourism Industry In China. Asian Journal of Multidisciplinary Studies, 3(1): 52-58.

İçöz, T. (2020). Hopi, Covid-19'un Tüketim Ve Yaşam Alışkanlıklarına Etkilerini Açıkladı. <https://webrazzi.com/2020/05/22/hopi-11-maddede-covid-19-un-tuketim-ve-yasam-aliskanliklarina-etkilerini-acikladi/> (09.09.20)

Kayabaşı Torun E. (2020). Covid-19'un Piyasalara ve Tüketici Davranışlarına Etkisi. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 7(5): 15-25.

Kılınc, N. (2012). Bireysel Kredi Kullanımında Hanehalkı Davranışları ve Sosyo-İktisadi Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

KPMG. (2020). Covid 19 İş Etkisi Değerlendirme Rehberi. [www.kpmg.com.tr](http://www.kpmg.com.tr) (18.07.20)

Kredi Kartı Başvuruları %104 Arttı. (2020). <https://www.sozcu.com.tr/2020/ekonomi/kredi-karti-basvurulari-yuzde-104-artti-5877265/> (09.09.20)

Kurtuluş, K., Nasır, S. (2006). Consumer Behavior of Credit Card Users in an Emerging Market. In 6th Global Conference on Business & Economics, October, 15-17.

Lu, H., Stratton, C. W., Tang, Y. W. (2020). Outbreak of Pneumonia of Unknown Etiology in Wuhan, China: The Mystery and The Miracle. Journal of Medical Virology, 92(4): 401-402.

Nas, Y., Özkoç, H. (2017). Borçlanmayı Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Fethiye Örneği. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, 13(2): 311-330.

Nielsen Company. (2020). Impact Of Covid-19 On Consumer Behavior. <https://www.nielsen.com/wp-content/uploads/sites/3/2020/03/Impact-of-COVID-19-on-Consumer-Behavior-Global.pdf> (8.07.20)

Sinlenmez, M. (2020). Ödeme Tercihini 'Hijyen ve Hız' Belirliyor. <https://newsroom.mastercard.com/eu/tr/press-releases/odeme-tercihini-hijyen-ve-hiz-belirliyor/> (10.09.20)

Şeker, M., Özer, A., Tosun, Z., Korkut, C., Doğrul, M. (2020). Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu. Ankara, Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları.

TURSAB (2020). "TÜRSAB Koronavirüs Raporu". <https://www.tursab.org.tr/duyurular/tursabkoronavirus-raporu> (8.07.20)

Türkiye Bankalar Birliği (TBB). <https://www.riskmerkezi.org/tr/istatistikler/23> (16.07. 20)

Türkiye Bankalar Birliği (TBB). (2020). İstatistiki Raporlar. Tüketici Kredileri ve Konut Kredileri Aralık 2019, Mart 2020. <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> (15.08.20)

Türkiye Bankalar Birliği (TBB) Risk Merkezi-İstatistiki Raporlar, TBB Risk Merkezi Aylık Bülteni Mart 2020-Haziran 2020. <https://www.riskmerkezi.org/tr/istatistikler/23> (15.08.20)

Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (TEPAV). (2020). Covid-19'un Tüketici Harcamalarına Etkisi 11 Ağustos 2020. [https://www.tepav.org.tr/upload/files/15971496469.COVID\\_19un\\_Tuketici\\_Harcamalarına\\_Etkisi\\_Bulteni\\_Temmuz.pdf](https://www.tepav.org.tr/upload/files/15971496469.COVID_19un_Tuketici_Harcamalarına_Etkisi_Bulteni_Temmuz.pdf) (15.08.20)

Türkiye İhracatçılar Meclisi (TİM). (2020). 14 Nisan 2020 İtibariyle Covid-19 İle Mücadele İçin Ülkemizde Alınan Tedbirler. [https://www.tim.org.tr/files/downloads/Koronavirus\\_Dosyasi/TIM\\_Ekonomik\\_Istikrar\\_Kalkanı\\_Tedbirleri\\_14.04.2020.pdf](https://www.tim.org.tr/files/downloads/Koronavirus_Dosyasi/TIM_Ekonomik_Istikrar_Kalkanı_Tedbirleri_14.04.2020.pdf) (10.09.20)

Türkiye Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü (2019). Tüketici Profili ve Bilinç Düzeyi Araştırması.

Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO). (2020). Bilgi Notu 2020. COVID-19 ve Çalışma Yaşamı: Etkiler ve Yanıtlar. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/briefingnote/wcms\\_740193.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---europe/---ro-geneva/---ilo-ankara/documents/briefingnote/wcms_740193.pdf) (09.09.20)

Üstün, Ç., Özçiftçi, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması. Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi, 25(1): 142-153.

Voyvoda E., Yeldan E. (2020). COVID-19 Salgınının Türkiye Ekonomisi Üzerine Etkileri ve Politika Alternatiflerinin Makroekonomik Genel Denge Analizi, COVID-19 ve Toplum: Salgının Sosyal, Beşeri ve Ekonomik Etkileri, Sorunlar ve Çözümler Projesi. [https://yeldane.files.wordpress.com/2020/05/covid\\_voyvodayeldan\\_v2\\_31\\_mayis.pdf](https://yeldane.files.wordpress.com/2020/05/covid_voyvodayeldan_v2_31_mayis.pdf) (1.09.20)

Yılmaz, V., Çatalbaş Karpaz, G. (2007). Kredi Kartlarına İlişkin Algının Müşteri Memnuniyeti ve Sadakati Üzerine Etkisi. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar. 513(44): 83-94.

Yürekli, S. (2020). Çalışma Hayatında Koronavirüs (Covid 19) Salgınının Etkileri. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Covid-19 Hukuk Özel Sayısı, 19(38): 34-61.